

# Conditions Générales de Vente (prestations de service)

## Groupe Klarsen

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Groupe Klarsen fournit au Client les prestations.

Ces Conditions Générales et le Devis prévalent sur toutes Conditions Générales d'Achat et se substituent à tout autre échange de correspondances, documents ou pourparlers antérieurs ayant trait aux mêmes prestations.

Ces Conditions Générales constituent le socle de la relation commerciale et toutes clauses contraires aux Conditions Générales devront faire l'objet d'une négociation entre les Parties dans le cadre de Conditions Particulières, lesquelles devront être annexées aux Conditions Générales.

### Section 1 – Stipulations générales applicables à toutes Prestations

#### Art. 1.1 : Définitions

Pour l'interprétation des présentes Conditions Générales, les termes commençant par une majuscule ont, pour les besoins des présentes, la signification qui leur est attribuée ci-après :

**Base de Données Client Opt-in** : désigne un fichier constitué de Leads Opt-in et/ou Opt-in partenaires, détenu par le Client.

**Cahier de Production** : désigne le document de nature contractuelle établi à partir des renseignements fournis par le Client, validé par le Client dans le cadre de la réalisation d'un Jeu et qui définit notamment le planning de production, le principe du Jeu et son arborescence, les spécifications fonctionnelles et les spécifications techniques.

**Cas de Force Majeure** : désigne un événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

**Client** : désigne la partie signataire du Devis.

**Conditions Particulières** : désignent le document conclu le cas échéant entre les Parties. Les Conditions Particulières viennent préciser et le cas échéant, déroger expressément aux Conditions Générales.

**Déduplication** : désigne une opération permettant d'identifier au moment de la livraison d'un Lead par le Prestataire au Client, sur la base d'une clé (par exemple, l'adresse email) si ce lead est déjà présent à date dans la Base de Données du Client.

**Devis** : désigne le document auquel sont attachées les Conditions Générales et décrivant limitativement les Prestations et leur prix.

**Hébergement** : désigne le stockage, pour le compte du Client, du Jeu et/ou des données collectées.

**Jeu** : désigne le jeu réalisé pour le compte du Client, tel que défini au Devis, quel que soit le type de jeu (jeu promotionnel ou publicitaire, « skill game », concours, jeu-concours ou toute autre opération de jeu).

**Leads** : désignent les données prévues dans le Devis, faisant l'objet d'une collecte et/ou d'un traitement par le Prestataire pour le compte et au profit du Client. Ces leads seront qualifiés suivant les indications fournies par le Client, convenues entre les Parties et stipulées au Devis.

**Livrables** : éléments remis par le Prestataire au Client dans les conditions et tels que limitativement désignés au Devis ou aux Conditions Particulières, le cas échéant.

**Opt-in Client** (et de ses partenaires) : désigne le consentement préalable de l'internaute à recevoir des offres électroniques et/ou par SMS à des fins de prospection commerciale du Client (et de ses partenaires).

**Partie(s)** : désigne individuellement le Client ou le Prestataire, ou ensemble les Parties.

**Prestataire** : désigne la société Groupe Klarsen dans le cadre des Prestations qu'elle fournit à son Client.

**Prestation(s)** : désigne(nt) la ou les Prestations définie(s) au Devis. Les Prestations sont d'interprétation stricte.

#### Art. 1.2 : Acceptation de la commande – Indivisibilité

Toute commande implique pour le Client, l'acceptation sans réserve, des Conditions Générales, sauf stipulation expresse contraire dans les Conditions Particulières.

Toute commande est constituée par la signature d'un Devis accepté par le Client et adressé au Prestataire par écrit.

Les commandes, même celles prises par des représentants, n'engagent le Prestataire qu'après acceptation de sa part.

Ainsi, le Prestataire se réserve la possibilité de refuser une commande, notamment (i) si le Client est débiteur à l'égard du Prestataire au titre d'une commande antérieure, (ii) si le Prestataire estime que le Client n'est pas solvable, ou si (iii) la commande est incompatible avec la commande d'un autre client.

Le Prestataire en informera le Client dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires suivant l'envoi par le Client du devis signé, soit par courrier, soit en refusant l'acompte. La commande sera annulée et tout accord réputé comme nul et non avenue, sans recours possible pour le Client, ni indemnité(s) de quelque nature que ce soit.

En cas d'annulation de la commande par le Client pour quelque raison que ce soit, hormis la Force majeure, l'acompte versé à la commande sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Les Prestations qui se rapportent à des sections distinctes des Conditions Générales sont réputées constituer un ensemble indivisible et sont dépendantes les unes des autres.

La renonciation ponctuelle du Prestataire à invoquer le bénéfice d'une clause quelconque des Conditions Générales ne saurait être interprétée comme constituant une renonciation générale à s'en prévaloir.

#### Art. 1.3 : Collaboration des Parties

Il incombe de manière générale au Client de pourvoir à la définition et au recensement complet de ses besoins réels, de ses contraintes, en précisant clairement la nature et les caractéristiques des prestations qu'il souhaite voir mis en œuvre par le Prestataire.

Le Client s'engage à fournir tous les éléments d'information nécessaires au Prestataire pour la réalisation de la Prestation, à répondre en temps utile à

toute demande qui serait formulée par le Prestataire. La responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée en cas de défaut ou de communication tardive d'éléments du Client ou d'une manière générale, de manque de collaboration du Client.

Le Prestataire s'engage à informer le Client de tout élément pouvant avoir un effet sur l'exécution de la Prestation et conseille le Client en cours d'exécution de la Prestation.

Le Client déclare, par ailleurs, avoir été informé et conseillé par le Prestataire sur la Prestation préalablement à l'émission du Devis valant Commande. Les Parties désigneront chacune un interlocuteur dédié, personne qualifiée ayant la responsabilité de prendre ou de faire prendre toute décision en son nom.

#### **Art. 1.4 : Conditions de règlement**

Les Prestations sont fournies au tarif indiqué au Devis. Une facture est établie par le Prestataire et remis au Client suivant l'échéancier indiqué au Devis. Sauf stipulations contraires au Devis, un acompte correspondant à 30% du prix total des Prestations est exigé lors de la passation de la commande. Le solde du prix est payable 30 jours à date de facture.

Il n'est admis aucun escompte pour paiement anticipé.

A défaut de paiement à l'échéance, le Client devra, en sus du prix, payer des pénalités de retard en un taux fixé au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Ces pénalités seront exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Conformément à la loi n°2012-387, des indemnités forfaitaires pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros par facture impayée sont dues.

En outre, de convention expresse, tous les frais de recouvrement engagés par le Prestataire évalués à 15% du montant impayé seront mis à la charge du Client. Si les frais de recouvrement réellement engagés par le Prestataire sont supérieurs à ces montants forfaitaires, les justificatifs de ces frais seront produits au Client et les frais intégralement refacturés au Client.

En cas de défaut de paiement dans les délais et 48 heures après une mise en demeure restée infructueuse, le Prestataire aura la faculté d'exiger le paiement immédiat du solde restant dû, de suspendre la Prestation ou d'annuler toute commande en cours et d'exiger d'être payé avant toute nouvelle prestation, sans préjudice pour le Prestataire de mettre en œuvre, si bon lui semble, la clause de résiliation pour manquement.

#### **Art. 1.5 : Durée – Non Exclusivité**

Le contrat est conclu pour la durée déterminée par les Parties telle qu'indiquée au Devis. Elle peut différer suivant les Prestations. Sauf stipulations contraires, la durée court à compter du démarrage effectif de la Prestation concernée.

Dans le cas où aucune durée n'est précisée, le contrat est conclu pour une durée indéterminée, chacune des Parties pouvant y mettre un terme moyennant un préavis d'un (1) mois, sans que l'autre Partie puisse réclamer un quelconque dédommagement.

Aucune exclusivité n'est conférée au Client, le Prestataire conservant la faculté de fournir à tout autre Client des prestations identiques ou similaires à celles objet du Devis.

#### **Art. 1.6 : Résiliation**

Sans préjudice de toute autre clause de résiliation ou résolution, chacune des Parties pourra résilier ses engagements contractuels de plein droit et sans formalité judiciaire en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à l'une de ses obligations essentielles, trente (30) jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec AR à la Partie défaillante, valant mise en demeure de remédier au manquement, restée sans effet pendant ce délai.

Par obligation essentielle les Parties entendent :

- Pour le Client, le défaut de paiement ;
- Pour le Prestataire, l'inexécution des Prestations ;
- Pour les deux Parties, le non-respect de la confidentialité et du respect de la réglementation concernant les données personnelles.

Il est convenu qu'en cas de résiliation par l'une ou l'autre des Parties, l'ensemble des sommes restant dues à la date de résiliation deviendront exigibles dans les conditions de paiement prévues au Devis. Les sommes déjà versées par le Client au Prestataire lui resteront acquises à titre d'indemnités.

#### **Art. 1.7 : Responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire s'engage à fournir les Prestations prévues, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Prestataire n'assumera aucune responsabilité s'agissant de dommages indirects subis par le Client, tels que (i) les pertes résultant de réclamations émanant de tiers ; (ii) les pertes de chiffre d'affaires réel ou prévu, pertes de marché et manques à gagner ; (iii) les préjudices commerciaux ou financiers, l'augmentation des frais généraux, le préjudice d'image.

Le Prestataire décline toute responsabilité : (i) Pour les dommages réparés par le Prestataire dans un délai raisonnable ; (ii) du fait du refus par le Client de tenir compte de toutes mises en garde ou recommandations adressées par le Prestataire ; (iii) pour tous éléments exclus de garantie ou par Force Majeure.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire en réparation du préjudice subi, ne pourra excéder le montant des sommes effectivement payées par le Client au Prestataire, au cours des trois (3) mois précédant la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

#### **Art. 1.8 : Sous-traitance**

Le Prestataire se réserve la possibilité, si nécessaire, de faire sous-traiter tout ou partie des Prestations à tout sous-traitant de son choix, le Client ne faisant pas de l'identité du sous-traitant une condition de la Prestation. Toutefois, dans une telle hypothèse, le sous-traitant choisi intervient sous la responsabilité du Prestataire qui garantit la qualité de ses prestations auprès du Client.

#### **Art. 1.9 : Données Personnelles**

Le Client et le Prestataire, en leur qualité respective de responsable du traitement et sous-traitant, au sens de la Loi informatique et Libertés en France, s'engagent, chacun en ce qui le concerne, à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles telle que définie en France par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 (comme par tous textes applicables).

Le Client s'engage à procéder aux formalités nécessaires au traitement de données à caractère personnel auprès des autorités compétentes, comme la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) pour la France.

Le Prestataire en sa qualité de sous-traitant s'engage à traiter les données personnelles dans le cadre strictement nécessaire à la réalisation des Prestations et en tout état de cause, à n'agir que sur la seule instruction écrite et préalable du responsable du traitement.

A ce titre, la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée si le Client, en tant que responsable du traitement, ne respectait pas la finalité ou la durée de conservation des données telles que déclarées.

Le Prestataire met en œuvre les mesures propres à garantir la sécurité physique et logique des données en fonction de leur nature, et ce, notamment afin de limiter au maximum le risque qu'elles ne soient modifiées, déformées, endommagées ou détruites de manière accidentelle ou frauduleuse ou qu'elles ne soient utilisées par des tiers ou d'une manière non autorisée.

Le Prestataire s'engage à traiter les données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (U.E).

Le Client s'engage à ne pas transférer les données hors U.E. et sinon à s'assurer que les données transférées vers des pays hors U.E. soient protégées conformément à la réglementation applicable.

#### **Art. 1.10 : Propriété Intellectuelle**

Les créations et développements du Prestataire sont susceptibles d'être protégés par les droits de propriété intellectuelle. Toutes maquettes, photographies, compositions, images, textes, sons, vidéos, codes sources, programmes informatiques créés par le Prestataire, dans le cadre de l'exécution des Prestations, restent la propriété exclusive de celui-ci. Leur reproduction ou réutilisation par quelque procédé que ce soit, même partielle, en est rigoureusement interdite, sans son autorisation écrite préalable. Le Prestataire se réserve la possibilité d'utiliser les développements informatiques pour tout autre projet, à l'exclusion de toute utilisation quelconque de la propriété du Client.

Le Client est seul responsable vis-à-vis des tiers pour les droits d'auteur, droits de marque ou droits à l'image éventuellement dus auxdits tiers sur les clichés, noms, logos, marques, et documents divers qui sont confiés au Prestataire. Le Client garantit de plein droit le Prestataire contre toute action d'un tiers à son encontre et ce, quel qu'en soit le fondement, au titre des contenus fournis par le Client, de leur usage et de leur exploitation.

#### **Art. 1.11 : Confidentialité**

Chacune des parties s'engage à conserver strictement confidentielles, en utilisant les mêmes moyens et procédés que ceux utilisés pour ses propres informations confidentielles, et à ne pas divulguer à un tiers par quelque moyen que ce soit, toute information qu'une partie peut être amenée à connaître dans le cadre des présentes. Sont considérées comme informations confidentielles, toutes informations désignées ou marquées comme telles et dans tous les cas, les informations relatives aux Prestations, à la négociation, à la conclusion, à l'exécution, au contenu et aux conditions et modalités des Prestations, au savoir-faire ainsi qu'aux techniques commerciales du Prestataire, à tout éventuel litige, différend ou action juridique afférents aux présentes. Cet engagement perdure pendant une période de 2 (deux) ans suivant la date d'expiration des Prestations.

#### **Art. 1.12 : Références commerciales**

Le Client autorise le Prestataire à mentionner son nom à titre de référence commerciale sur tout support utile à sa prospection et notamment par l'insertion d'un hyperlien sur son site redirigeant sur le site du Client ou toute capture écran du Jeu réalisé. Cette mention à titre gratuit ne saurait faire l'objet d'aucune compensation ou rétribution de quelque manière que ce soit. Le Client peut mettre fin à cette autorisation à tout moment sur simple notification écrite.

#### **Art. 1.13 : Circonstances postérieures à la signature**

Si par suite de circonstances survenant postérieurement à la formation du contrat et en dehors des prévisions légitimes des Parties, l'équilibre du contrat était modifié au point de rendre l'exécution des obligations préjudiciable à l'une des Parties, les Parties, à l'initiative de la Partie la plus diligente, promettent de faire tout leur possible afin de parvenir à déterminer en commun les moyens de faire face, dans les plus brefs délais, à cette

modification inopinée des circonstances. Par ailleurs elles s'engagent, si lesdites circonstances l'exigent, à apporter de bonne foi au contrat toutes les modifications nécessaires au maintien de l'équilibre de la convention. Par « circonstances », les Parties entendent toute modification du cadre légal, réglementaire ou déontologique. Il est précisé que les obligations des Parties seront suspendues durant la renégociation.

A défaut d'accord un (1) mois après le début des négociations, le contrat sera résilié sans recours au juge et sans autre formalité qu'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par la Partie lésée.

#### **Art. 1.14 : Force Majeure**

Les Parties ne pourront être tenues responsables d'un manquement à l'une quelconque de leurs obligations contractuelles qui résulterait de la survenance d'un événement de Force majeure.

Dans cette hypothèse, les obligations concernées des Parties seront suspendues à compter de la notification de cette cause exonératoire par l'une des Parties à l'autre Partie et cela, jusqu'à sa cessation. Dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant une durée supérieure à un (1) mois, les Parties conviennent d'engager des discussions en vue de modifier les termes de leurs engagements respectifs.

Si aucun accord ou aucune alternative n'était possible, ces engagements pourront alors être dénoncés par la Partie dont les obligations sont affectées par l'événement de Force Majeure, sans dommages et intérêts, sur simple notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité ni préavis.

#### **Art. 1.15 : Nullité**

En cas de nullité de l'une ou l'autre des clauses des présentes Conditions Générales il reviendra aux Parties, ou en cas de désaccord, au juge saisi, de lui substituer une clause de même portée produisant, dans la commune intention des Parties, des effets de droit identiques.

#### **Art. 1.16 : Droit applicable – Litige**

Les Conditions Générales sont régies par la loi française. En cas de contestation sur l'interprétation, l'exécution et la réalisation de l'une quelconque des stipulations des présentes, la Partie la plus diligente engagera des négociations en vue de résoudre la contestation à l'amiable. A DEFAUT D'ACCORD ENTRE LES PARTIES UN MOIS APRES LE DEBUT DES NEGOCIATIONS, LA PARTIE S'ESTIMANT LEESE POURRA SAISIR LES TRIBUNAUX DE BORDEAUX QUI SERONT SEULS COMPETENTS MEME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS, DE PROCEDURES D'URGENCE OU CONSERVATOIRES, DE PROCEDURE DE REFERE OU SUR REQUETE.

### **Section 2 – Stipulations applicables à la réalisation d'un Jeu**

Lorsque cette Prestation est prévue au Devis, le Prestataire réalisera la Prestation dans les conditions visées ci-après.

Ces stipulations s'appliquent en sus des stipulations générales applicables à toutes prestations (Section 1).

#### **Art. 2.1 : Réalisation d'un Jeu**

La réalisation inclut les Prestations spécifiquement visées au Devis, à l'exclusion de toute autre prestation.

Le Prestataire s'engage à ce que le Jeu créé soit conforme aux normes et standards techniques usuels et qu'il soit disponible pour l'utilisateur final, sur les supports prévus au Devis et pour les versions les plus récentes des navigateurs Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari et Opera à la date de signature du Devis. Sauf mentions contraires au Devis, les versions antérieures ne seront pas nécessairement couvertes.

**Art. 2.2 : Délais de réalisation**

Les délais de réalisation des Prestations sont convenus entre les Parties, eu égard aux éléments connus à la date de signature du Devis et sont susceptibles d'être dépassés ou anticipés. Leur dépassement ou anticipation ne pourront donner lieu à des dommages ou intérêts quelconques.

**Art. 2.3 : Validation des Livrables**

Le Client s'engage, à l'issue de la remise de chacun des Livrables, à notifier au Prestataire, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, son acceptation ou ses éventuelles demandes de modifications, le silence du Client dans le délai susmentionné valant acceptation de sa part du Livrable.

Il est entendu que toute modification supplémentaire intervenant *a posteriori* du délai de cinq (5) jours fera l'objet d'un devis spécifique relatif aux demandes additionnelles à la Prestation initialement validée. Toute demande supplémentaire pourra entraîner un décalage du calendrier de livraison initial.

Les demandes de modification éventuelles du Client ne pourront être justifiées que par le non-respect des spécifications prévues au Cahier de Production. Le Prestataire s'engage à procéder aux modifications justifiées dans un délai raisonnable. A toute nouvelle étape de validation, le Client ne pourra revenir sur les éléments et Livrables déjà approuvés à l'étape précédente.

**Art. 2.4 : Concession du droit d'utilisation**

Les éléments, type création graphique, que le Client peut être amené à fournir au Prestataire, restent la propriété exclusive du Client.

Pour les besoins de la réalisation du Jeu, le Client concède au Prestataire un droit d'utilisation sur les éléments qu'il lui fournit, aux fins de les intégrer dans le Jeu et de procéder aux adaptations nécessaires de ces éléments pour les rendre compatibles avec le format de Jeu envisagé, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exécution de la Prestation.

Le Prestataire concède au Client un droit d'utilisation des éléments techniques du Jeu pendant la durée de validité de la Prestation, et ce compris les droits nécessaires à l'hébergement du Jeu, le stockage, l'affichage, le chargement, téléchargement du Jeu par les utilisateurs finaux. A ce titre, il garantit le Client contre toute action de tiers à l'encontre du Client sur ce fondement.

Le Client s'interdit toute réutilisation, au-delà de la durée du Jeu, des éléments du Jeu fournis par le Prestataire dans le cadre de la Prestation.

**Art. 2.5 : Hébergement**

Lorsque le Devis prévoit l'hébergement du Jeu par le Prestataire, le Prestataire assure le Client d'un service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avec un taux de disponibilité mensuel de l'ordre de 99% (en dehors des opérations de maintenance). Le Prestataire ne fournit toutefois aucune garantie particulière sur le fonctionnement général ininterrompu.

**Art. 2.6 : Remise matérielle du fichier des participants**

Lorsque le fichier des participants, constitué lors d'une opération de Jeu, est hébergé par le Prestataire pendant la durée de l'opération, c'est au paiement intégral par le Client que le Prestataire procédera à la remise matérielle du fichier des participants.

Le Prestataire s'interdit d'en faire une quelconque utilisation pour son propre usage ou pour le compte de tiers.

**Art. 2.7 : Règlement du Jeu**

Quand le Devis stipule que le Prestataire procède à la rédaction du règlement de jeu, le Client valide le règlement et en assume la responsabilité en tant que société organisatrice.

Sauf stipulation contraire au Devis, tous les jeux, concours et opérations réalisés font l'objet d'un règlement accepté par le Client et déposé chez un huissier (pour la France).

**Section 3 – Stipulations applicables à la collecte de Leads**

Lorsque cette Prestation est prévue au Devis, le Prestataire réalisera la Prestation dans les conditions visées ci-après.

Ces stipulations s'appliquent en sus des stipulations générales applicables à toutes prestations (Section 1).

**Art. 3.1 : Modalités de collecte**

Dans le respect de la réglementation applicable, le Prestataire s'engage à remplir la condition « Opt-in » lors de la collecte des Leads sur des supports en propre ou sur les supports de ses partenaires.

Pour la France, le Client est informé et prend acte que le Prestataire est signataire de la Charte E-mails Collectif des Plateformes d'Affiliation (version 2) du 05/09/2014.

Pour la France, conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, le Prestataire informe les personnes dont le numéro de téléphone est collecté, de leur faculté de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel). Le Client s'engage pour sa part à respecter les obligations à sa charge rappelées à l'article 3.6.

Les Leads seront collectés suivant les modalités définies au Devis (« sponsoring », « coregistration », « page dédiée », « jeu marketing dédié ou semi-dédié », ...).

Les champs livrés seront les champs mentionnés au Devis. La fréquence de livraison des Leads collectés est mentionnée au Devis.

**Art. 3.2 : Délais de réalisation**

Les services demandés par le Client seront fournis dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la réception par le Prestataire du Devis correspondant dûment signé, accompagné, le cas échéant, de l'acompte.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des Prestations n'excédant pas trente (30) jours ou dans le cas d'un retard imputable au Client. En cas de retard supérieur à trente (30) jours imputable uniquement au Prestataire, le Client pourra demander l'annulation de la commande. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par le Prestataire.

**Art. 3.3 : Tarification et volumes**

Les barèmes tarifaires sont communiqués au Client par le Prestataire. Ces barèmes varient en fonction du nombre et de la qualification des Leads commandés par le Client.

Le tarif unitaire est indiqué au Devis et dépend notamment du volume prévisionnel commandé par le Client, de la durée de la campagne et du taux de refus négocié.

Les volumes mentionnés au Devis sont donnés à titre prévisionnel. Sauf mention contraire, il s'agit de volumes bruts (avant Déduplication).

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour collecter le nombre de Leads prévisionnel mais ne fournit aucune garantie quant au volume réel collecté ; le Client ne pourra prétendre à un dédommagement quelconque à ce titre. Il est aussi précisé que le Prestataire ne fournit de garantie ni sur un taux

constant de collecte, ni sur la conversion des Leads en acte d'achat ou souscription d'offres.

#### **Art. 3.4 : Validation des volumes facturables mensuellement**

Le Client s'engage à fournir au Prestataire le nombre de Leads facturable (net de Déduplication et hors hard bounce, NPAI, ...) avant le cinq (5) du mois suivant la collecte.

Pour toutes livraisons en « live request » et/ ou « live feed », pour lesquelles la Déduplication se fait en temps réel, il sera accepté un taux de rejet maximum de 3% tous les mois. Le Client devra adresser au Prestataire un fichier comportant tous les Leads rejetés par lui avec une explication justifiant le refus. Le Prestataire pourra vérifier et contester les raisons de refus de Leads par le Client.

Pour les livraisons en export, le taux maximum de rejets de Leads par le Client sera négocié et mentionné au Devis. Par défaut, le taux maximal de rejet (Déduplication, hard bounce et NPAI compris) sera de 20%, sauf stipulation contraire au Devis. Ce taux pourra être réajusté d'un mois sur l'autre d'un commun accord entre les Parties. Si le taux de rejet du Client venait à être supérieur au taux convenu, le Prestataire procèdera à la facturation au taux contractuellement convenu et se réserve par ailleurs la possibilité de suspendre immédiatement la Prestation. Une telle suspension ne peut donner lieu à une quelconque indemnisation.

#### **Art. 3.5 : Livraison et conservation des Leads**

Le Prestataire assure au Client une livraison des Leads suivant les modalités convenues au Devis.

Sur première instruction du Client, le Prestataire supprime les fichiers de données collectées pour le Client. A défaut d'instruction, Groupe Klarsen se réserve la possibilité de conserver ces fichiers aux fins de Déduplication en cas de nouvelle commande du Client.

La prestation effectuée dans le cadre du partenariat de collecte pour le compte du Client pourra donner lieu, sur les profils communs avec la base de données du Prestataire, à une mise à jour des informations de récence (date d'inscription, date de last open, ou date de last recollecte) après rapprochement des adresses collectées de celles communes, également présentes dans la base de données du Prestataire

Au-delà de trois (3) ans, ces fichiers seront supprimés, conformément aux exigences légales.

#### **Art. 3.6 : Responsabilité du Client sur l'utilisation des Leads**

Le Client est responsable de tout usage qu'il fait des Leads après leur livraison par le Prestataire et dégage ainsi le Prestataire de toute responsabilité de ce fait.

Le Client s'engage notamment à ne pas se présenter au nom de Groupe Klarsen dans le cadre d'un discours commercial et à ne pas utiliser un discours trompeur susceptible de porter atteinte à l'image du Prestataire.

Par ailleurs, pour la France, le Prestataire rappelle au Client que, suite à l'entrée en vigueur au 1er juin 2016, de la nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique, conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative la consommation, il appartient au Client, pour le cas où il envisagerait de démarcher téléphoniquement des consommateurs, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte (qu'il soit basé en France ou à l'étranger), de saisir le service Bloctel et d'expurger sa Base de Données, avant toute campagne de prospection commerciale et au moins mensuellement, lorsque la campagne dure plus de trente (30) jours, sauf cas dérogatoires prévus par la loi.

Lorsque dans le cadre des Prestations, il aura été expressément prévu au Devis, de recueillir le consentement libre et non équivoque d'un consommateur à communiquer son numéro de téléphone afin d'être rappelé

sur les produits ou services donnés du Client, le Client s'engage à rappeler le consommateur dans un délai maximum de trois (3) mois.

Le Client garantit le Prestataire contre toute réclamation éventuelle au titre du présent article.